

# Cómo analizar la comunicación de crisis terroristas: propuesta de un modelo cualitativo

*Cristina Zurutuza-Muñoz*

*Universidad San Jorge, España*  
*czurutuza@usj.es*

## Resumen

Partiendo de la consideración del terrorismo como acción comunicativa, la presente investigación realiza, en primer lugar, una relectura de la comunicación de crisis causadas por el terrorismo a la luz de la teoría dramática de Kenneth Burke y de las aportaciones de otros autores. En segundo lugar, tomando como base esta reformulación, propone un modelo cualitativo para analizar la comunicación que despliega un gobierno tras la crisis generada por una acción terrorista. La finalidad es sugerir un método que ayude a estudiar cómo son los trazos comunicativos que dibuja un gobierno en ese contexto de crisis.

**Palabras clave:** Comunicación de crisis, terrorismo, teoría dramática, metodología cualitativa.

## Analyzing Terrorism Crisis Communication: A Qualitative Model Proposed

### Abstract

Understanding terrorism as a communicative action is the base of this research, which firstly tries to revisit communication in crisis caused by terrorism, through the prism of Kenneth Burke's dramaturgical theory as well as other authors' contributions. Secondly, it searches to propose a

qualitative model to analyze the communication of a government in the aftermath of a terrorist attack. The final aim of this article is to suggest a methodology that helps study how is the communication strategy of any government in that context of crisis.

**Keywords:** Crisis communication, terrorism, dramatisitic theory, qualitative methodology.

## 1. INTRODUCCIÓN

El terrorismo es un fenómeno cuya complejidad rebasa la frontera de su consideración como violencia política. Por este motivo, la aproximación a su estudio científico ha revestido un carácter multidisciplinar, dentro del cual la perspectiva comunicativa ha estado también presente. La relación existente entre el terrorismo y la comunicación ha sido entendida muchas veces como simbiótica, y este carácter simbiótico se agudiza en la actualidad, en el contexto de una sociedad hipercomunicada en el que la puesta en escena de una acción terrorista y su estrategia de difusión viralizada adquieren una importancia mayor que el acto atroz en sí.

Partiendo de esta consideración correlativa del fenómeno, el enfoque que ha primado durante mucho tiempo en el estudio del terrorismo desde el prisma de la comunicación ha estado marcado por la dimensión informativa, entendiendo el terrorismo como evento noticioso. La mayor parte de los estudios han versado sobre el tipo de coberturas informativas tras cualquier tipo de acción terrorista y su incidencia en la reacción del conjunto social afectado por ese hecho. Como consecuencia, la metodología que predominantemente se ha empleado ha sido cuantitativa, aplicada al estudio de casos concretos en un determinado soporte periodístico.

Existen también, no obstante, casos en los que se emplea la fórmula cualitativa y se supera el enfoque del análisis del comportamiento mediático para centrarse en otros actores del proceso como los ciudadanos o los gobiernos que deben hacer frente a las consecuencias del terrorismo. Esta última forma, si bien ha aportado resultados muy interesantes y enriquecedores, pocas veces se ha sistematizado.

La comunicación en crisis causadas por el terrorismo encierra unas particularidades que hacen necesario abordar su estudio desde un ángulo diferente a lo trabajado hasta ahora, superando tanto su dimensión informativa como el carácter cuantificador de las metodologías de estudio. El

sentido narrativo de un atentado terrorista, su configuración como mensaje violento que busca una respuesta y su búsqueda de ruptura del orden social demandan una fórmula innovadora de análisis y comprensión.

El objetivo de esta investigación es, por tanto, formular una propuesta para la sistematización del estudio cualitativo de la comunicación de crisis frente al terrorismo, en concreto, una relectura de la comunicación de crisis terroristas desde las teorías dramatísticas de la comunicación. En última instancia, se pretende proponer un modelo que permita una comprensión más nítida de los trazos comunicativos que dibuja un gobierno cada vez que se produce una acción terrorista.

## **2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

Para lograr este objetivo, el primer paso consiste en comprender el fenómeno desde la comunicación de una manera más global que su concepción actual como noticia. Esta definición ‘informativa’ del terrorismo debe ser ampliada por una ‘comunicativa’ para ir más allá del enfoque cuantitativo e impulsar el cualitativo.

En segundo lugar, se lleva a cabo una aproximación al objeto de estudio desde la teoría dramatística de Kenneth Burke, que ayuda a comprender mejor el terrorismo como acción comunicativa y, a la postre, como una crisis que genera una necesidad de respuesta para cualquier gobierno.

En tercer lugar, las aportaciones de otra serie de autores completan otros aspectos determinantes para entender mejor a qué tipo de fenómeno violento se hace frente y en torno a qué aspectos debe articularse una respuesta comunicativa desde el poder público. Por último, partiendo de todo lo anterior, se sistematiza una propuesta de modelo de análisis cualitativo para el estudio de la comunicación de crisis de un gobierno frente al terrorismo.

### **2.1. El terrorismo como acción comunicativa**

Si bien se ha entendido muchas veces el terrorismo como hecho noticioso, una consideración más amplia del terrorismo desde la comunicación lleva a entender éste como una acción comunicativa, como se explica a continuación. En primer lugar, el terrorismo puede verse como una forma de propaganda a través de los hechos. El impacto visual y emocional de su violencia consigue un efecto mayor y más inmediato que miles de palabras o de panfletos.

Por esta razón, los terroristas siempre han necesitado que los medios de comunicación hagan de altavoz de sus actos, para que estos lleguen a una audiencia potencialmente ilimitada. “El éxito de una operación terrorista depende casi por entero de la cantidad de publicidad que reciba”, explica Walter Laqueur (1980:158), de tal forma que los terroristas planifican sus atentados para provocar una especial atención mediática.

Sin embargo, el terrorismo no se considera una acción comunicativa por sus pretensiones propagandísticas o su deseo de obtener publicidad, sino porque esa necesidad de tener una trascendencia y un impacto públicos esconde una superación de la violencia como fin en sí misma. El verdadero objetivo del terrorismo, en palabras de Brian M. Jenkins, “no es mucha gente muerta, sino mucha gente mirando” (1987:10). Su meta no son las víctimas mortales o los daños materiales concretos, sino que se encuentra más allá de los hechos físicos: por un lado, busca que una sociedad se sienta atemorizada y amenazada y, como efecto de esto, desestabilizar a quien la gobierna.

La violencia que emplean los terroristas es una forma de comunicarse con aquellas personas a quienes realmente van dirigidos sus actos, que se convierten en mensajes destinados no a las víctimas directas, sino a terceros. “Lo que importa es el mensaje, no la víctima”, afirman Alex P. Schmid y Janny De Graaf (1982:14).

Esta estrategia indirecta y violenta de comunicación se convierte, por lo tanto, en una transacción comunicativa que genera un deseo de respuesta (Tuman, 2003). Los mensajes que suponen sus acciones violentas se han convertido en una suerte de espectáculo programado y coreografiado. Para facilitar esta idea del terrorismo entendido como un drama, una representación teatral, resulta interesante releer el fenómeno a la luz de la teoría dramatística de Kenneth Burke.

## **2.2. La teoría dramatística de Kenneth Burke aplicada al terrorismo**

El punto de partida del pensamiento de Burke es la acción humana (entre ellas, la comunicativa), que entiende como un comportamiento consciente, voluntario y que encierra un propósito. Su estudio de la acción se centra en el significado subjetivo de la intencionalidad de toda acción humana (1969). Aprender esa carga deliberada supone, según él, entender el contexto, el escenario y las demás circunstancias en las

que una acción se desarrolla. Como explican Martín y López-Escobar, la perspectiva burkeana consiste en “poner la acción en ‘escena’”, es decir, imaginar la acción “como si se tratase de un elemento de un drama” en el sentido etimológico del término (1992: 452).

Su modelo para el análisis de la acción humana es la llamada “péntada dramática”, que define los cinco elementos que delimitan toda acción, también la comunicativa: el acto, el actor, el escenario, los medios para la acción y el propósito. Para comprender completamente lo que una acción significa y, en última instancia, para conocer las intenciones que la han motivado, Burke la dramatiza poniéndola en escena. La escena es el elemento de partida, al que Burke concede mayor importancia en su modelo.

Burke también otorga una importancia específica a la acción comunicativa. Un concepto clave para entenderla es el de ‘sustancia’, la esencia de las cosas (Littlejohn, 1989: 105). Cualquier comunicación entre dos personas será fruto directo de su consustancialidad o sustancia común, del conjunto de símbolos que comparten y que permite que se entiendan. La acción comunicativa es la principal acción que permite el intercambio de símbolos, es decir, en la acción significativa que construye lo social.

El punto de partida de cualquier situación social en el pensamiento burkeano es el orden. Esa estabilidad originaria y preexistente se rompe cuando se produce un rechazo de la jerarquía que lo sostiene o de una situación concreta, es decir, tiene lugar una contaminación, siendo necesario asignar la culpa de esos cambios sustanciales a quien los ha causado.

Dependiendo del grado de identificación entre dos personas, de cuál y cuánta sea la sustancia que comparten en una acción comunicativa dada, se produce una respuesta de aceptación o rechazo a lo que ha comunicado una o a la jerarquía social existente que permite la existencia de un orden. Según Burke, la sociedad se genera mediante la comunicación de esas aprobaciones y esas recusaciones. “La aceptación resulta en un orden satisfactorio, mientras que el rechazo resulta en alienación y desorden”, explica Brock (1990: 185). Para estudiar cualquier acción comunicativa desde este prisma, por lo tanto, habrá que atender a la consecuencia social de su aceptación o rechazo, es decir, cuál es el escenario en el que esa comunicación tiene lugar y cómo lo altera.

Desde estos postulados, el terrorismo adquiere el carácter de dramatización. Las acciones violentas son el acto que se sirve de la propagación del miedo y el terror entre la sociedad con la motivación de debilitar

y, en última instancia, deslegitimar a quien gobierna. El escenario en el que se da es la esfera pública, es decir, el espacio figurado comprendido entre la sociedad, los medios de comunicación y los gobernantes, lo que Brigitte Nacos ha denominado el “triángulo de la comunicación política” (1994:4). Para alcanzar sus metas instrumentaliza al resto de actores de ese triángulo.

El terrorismo es teatro, drama, representación porque los terroristas necesitan definir con antelación los elementos que han de configurar la narración de ese drama, que han de componer el mensaje violento que van a emitir. Su dimensión comunicativa se clarifica, pues, desde el prisma burkeano, ya que puede releerse el fenómeno violento como una acción cargada de significado (con lo cual, un mensaje) destinada a los actores de un escenario concreto.

La transmisión comunicativa que supone ese mensaje violento busca persuadir a sus audiencias a través del recurso a la coacción, el miedo y la violencia. No obstante, su fin último no es la persuasión sino exhortar a los ciudadanos a actuar contra el sistema. El terrorismo pretende la identificación con sus víctimas, alcanzar el mayor grado posible de consustancialidad con sus audiencias, aunque se trata de una consustancialidad inversa. Si en Burke la comunicación es la acción que construye lo social, el terrorismo representa a priori todo lo contrario, pues no construye, sino destruye. Sin embargo, también pretende la construcción social, pero de “su” sociedad. La identificación no viene por haber alcanzado el convencimiento del interlocutor, sino por haber generado en él un estado de terror tal que éste se mueva coaccionado y empujado por el miedo, es decir, sometido y no libre.

Esta voluntad de coacción permite afirmar que el objetivo del terrorismo es romper el orden social. El terrorismo se convierte en la negación del statu quo para combatirlo (Richmond, 2003). Los terroristas no anhelan la aceptación de sus acciones violentas, sino un rechazo que, mediante la coacción, se convierta en una aceptación de facto y desemboque en un nuevo orden dominado por ellos. Fernando Reinares, en una visión de conjunto, considera que la utilización de víctimas humanas y los daños materiales convierten al terrorismo “en un virulento método (...) de control social” (2003:17).

Tanto el fin de ruptura del orden como el medio a través del cual intentan conseguirlo, la consustancialidad inversa, hacen que el terrorismo

se define también como una crisis. El deseo de desestabilizar a un gobierno y aterrorizar a los ciudadanos encaja en los parámetros de una situación crítica, con lo que se puede afirmar que el escenario en el que los terroristas buscan dramatizar sus acciones violentas es el de una crisis.

Esto implica dos cuestiones importantes: en primer lugar, que su acción comunicativa violenta pretende –con la ruptura del orden social– romper la narrativa habitual, la comunicación ordinaria que tiene lugar entre gobernantes y gobernados y; en segundo lugar, que los responsables de dar respuesta pública a un atentado terrorista deben ser conscientes del contexto de esa dramatización violenta –una crisis– y, por lo tanto, tienen que conocer sus particularidades e incorporarlas en su estrategia de comunicación de crisis.

En el siguiente apartado se reseñan las contribuciones que otros autores han realizado para comprender estos dos puntos: el terrorismo como ruptura narrativa y otros aspectos que intervienen en la dimensión comunicativa del escenario de la crisis. Son Robert L. Heath, Hugh D. Duncan, Robert E. Entman y Richard W. Leeman.

### **2.3. Aportaciones para la comprensión del escenario del terrorismo y su dimensión comunicativa**

Robert L. Heath, influido por las teorías de Burke, realiza una aproximación al concepto de crisis desde una perspectiva comunicativa. Su definición narrativa de una crisis facilita la comprensión del terrorismo como acción comunicativa que pretende un escenario de crisis. Ésta es su formulación:

“Un evento crítico constituye una exigencia retórica que requiere que una o más de las partes responsables representen el control (...). Una crisis (...) desafía la habilidad de la organización para representar la narrativa de continuidad a través del cambio constructivo y así controlar el destino de la organización. El control presupone el orden. La gente desea el orden y la predictibilidad (...). Esta búsqueda del orden es una exigencia retórica; adquiere la forma y la sustancia de una narrativa, una serie de declaraciones que se espera que presenten una relación de los hechos acertada, coherente y probable, así como su resolución correcta” (2004:167-168).

Siguiendo el patrón burkeano, Heath también parte de una situación de orden como contexto normal en el que transcurre la vida de una colectividad. Quien rige la colectividad representa esa normalidad comunicándose con sus gobernados a través de una narrativa que podría considerarse habitual. De acuerdo con esta definición, lo que sucede cuando una situación crítica se produce es una exigencia retórica, es decir, algo ha alterado el orden existente y, con él, ha modificado el escenario en el que transcurre la vida de esa sociedad.

Para responder a esa alteración y comunicar el nuevo escenario, a ese gobierno no le sirve su narrativa habitual, sino que debe buscar una narrativa de crisis que pueda responder ante los hechos. Esa necesidad de dar una respuesta es la exigencia retórica de la que habla Heath, que especifica cómo se da y qué requisitos debe cumplir. Primero, esa exigencia retórica se resuelve a través de una serie de declaraciones que han de intentar recuperar el orden perdido. Segundo, a través de esa narrativa de crisis debe mostrarse a los gobernados que se está controlando la situación y, para ello, deberá contener rasgos de su narrativa habitual para que la colectividad compruebe que, efectivamente, existe una conexión entre los modos que se están desplegando para solucionar la crisis y la forma en que normalmente los gobernantes mantienen el orden. Es decir, debe constituir una narrativa de continuidad.

El terrorismo presenta los rasgos señalados por este autor al tratarse, como ya se ha explicado, de una ruptura del orden que desea una respuesta. Profundizando en su dimensión comunicativa, se puede decir que la violencia política supone una ruptura de la narrativa habitual de cualquier sociedad que plantea una exigencia retórica que es necesario resolver si los gobernantes quieren recuperar el orden social.

Reforzando esta idea de la necesidad de comunicar por parte de unas instituciones de gobierno, Hugh D. Duncan sostiene que a través de la comunicación es como se mantiene el orden social y, como consecuencia, es la forma de mantener una organización jerárquica social.

Al igual que Burke, parte de la idea de comunicación como acción simbólica que construye lo social. Para él, las relaciones humanas son jerárquicas y el orden social establecido por esa jerarquía se mantiene a través de la comunicación. “El orden social y su expresión a través de la jerarquía es un drama social en el que los actores luchan por mantener,



destruir o cambiar los principios del orden que se creen necesarios para la integración social”, aclara (1968:63).

Ese orden social jerárquico se plasma en las relaciones de autoridad. De hecho, Duncan considera que “el drama de una comunidad es un drama de autoridad”, es decir, la lucha de unos y otros por controlar los símbolos en torno a los cuales se mantiene el orden (1968:64). No obstante, esa autoridad debe legitimar su posición en la jerarquía social y lograrlo requiere atender a la dimensión pública de esa autoridad, que se da a través de la comunicación. La dramatización de la autoridad debe ser comunicable. De otra forma, nunca podría alcanzar la consustancialidad burkeana con su comunidad y, por lo tanto, legitimarse. Como consecuencia, la comunicación permitirá conocer cómo es la relación que mantiene con sus gobernados.

En el caso del terrorismo, cuyo objetivo es precisamente la deslegitimación del poder público, la comunicación es una herramienta fundamental en la respuesta gubernamental. Lo que está en juego en ese escenario de crisis no es sólo su resolución, sino la defensa de aquellos valores en torno a los cuales la autoridad gobierna y que permiten la existencia del orden al ser aceptados por todos.

La comunicación de esa autoridad se realiza a través de los medios de comunicación, los altavoces de la dimensión pública de las instituciones. Robert M. Entman explica el papel fundamental que los medios de comunicación juegan en la transmisión de los mensajes dentro de la jerarquía social. Entman entiende que los mensajes que se emiten desde un gobierno viajan hacia abajo en una suerte de cascada estratificada, pasando por diversos niveles hasta llegar al ciudadano. El grado de éxito con el que esos mensajes llegan a su destino depende del nivel de alteración que sufran en los estratos intermedios, donde se encuentran los medios de comunicación.

En este proceso de alteración del mensaje original, Entman destaca que una de las variables determinantes del grado de contaminación y del éxito final del mensaje es la resonancia cultural. Ésta mide la facilidad con que el encuadre que una institución hace a través de un mensaje provoca reacciones de aceptación o rechazo conforme se desplaza por esa metafórica cascada. Si el encuadre es congruente con los esquemas mentales en la cultura política de una comunidad, provocará reacciones de

apoyo a lo que interpreta. Si presenta una visión que no encaja en esos parámetros, la reacción mayoritaria será el rechazo por incongruente.

Donde los medios de comunicación juegan un papel fundamental es cuando un mensaje, siendo juzgado por un mismo patrón, da lugar a interpretaciones encontradas. Aquí es donde los medios tienen la capacidad de inclinar la balanza de la respuesta social hacia un lado o hacia el otro. Cuanto más ambiguos los hechos, más crucial la función de los medios (Entman, 2004).

Las crisis constituyen escenarios ambiguos, dado que su resolución no se presenta de forma clara y evidente. Siguiendo a Entman, se da un paso más allá en la comprensión comunicativa del terrorismo: la necesidad de responder a una acción violenta desde el gobierno también viene por la situación de ambigüedad que el escenario de crisis genera. Las declaraciones gubernamentales tienen que evitar que recaiga en los medios la interpretación de la crisis, pues quien debe dramatizar su autoridad y recuperar el orden es quien ostenta el poder. La narrativa de crisis tiene que ser lo suficientemente consistente como para ser respuesta a esa exigencia y para bloquear cualquier alteración sustancial de su marco interpretativo.

Para que esa respuesta sea consistente, Richard W. Leeman defiende que el discurso de un gobierno debe constituir una narrativa que defienda los valores democráticos, aquellos que los terroristas atacan. Tiene que representar todo aquello que los terroristas, por definición, no pueden. Así, se estará demostrando la legitimidad de la autoridad política, se mitigará el impacto psicológico del terrorismo y se estará desarrollando la narrativa de continuidad necesaria para superar una crisis y regresar al estadio de orden. Afirmo Leeman que, con una estrategia comunicativa que denomina contraterrorista, se devuelve el debate “desde el *qué* es legítimo a un punto de partida mucho más fuerte: *cómo* determinar la legitimidad” (1991:112-113).

Esa narrativa contraterrorista debe encarnar en sí misma los valores del proceso democrático, de tal forma que responda principalmente a un discurso que dé razones que permitan el debate de ideas, faciliten la formación de opiniones y la libre adhesión a la idea expuesta; y que la actitud del portavoz integre plenamente al ciudadano en el debate de resolución de la crisis causada por el terrorismo (1991:96).

Las aportaciones de todos estos autores a la comprensión del terrorismo como acción comunicativa y al escenario en el que se da el terrorismo permiten completar la lectura dramatística que se ha hecho a la luz del pensamiento burkeano. Del mismo modo, si sirven para la comprensión global de la dimensión comunicativa de este fenómeno violento y de la necesidad de respuesta por parte de cualquier gobierno, también pueden funcionar de forma sistematizada como elementos que guíen el estudio de una determinada actuación gubernamental tras una acción violenta. Es decir, de este cuerpo teórico se puede extraer un modelo de análisis de la comunicación gubernamental de crisis causadas por el terrorismo, que se explica a continuación.

### **3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA**

El objetivo de esta investigación es, como ya se ha apuntado, formular una propuesta para la sistematización del estudio cualitativo de la comunicación de crisis frente al terrorismo, en concreto, una relectura de la comunicación de crisis terroristas desde las teorías dramatísticas de la comunicación. En esto consiste la aportación metodológica de este trabajo: en construir un modelo en sí, no en utilizar ninguna existente.

El modelo que se propone parte de la teoría dramatística de Kenneth Burke y, en concreto, de su péntada dramatística como herramienta para el estudio de la acción humana. A diferencia de otros modelos para el estudio de la comunicación, Burke no ubica el punto de partida del análisis en el actor-emisor del mensaje, sino en la escena en la que transcurre cualquier transacción comunicativa, y es en esa escena en la que el investigador debe rastrear la interacción entre los cinco elementos de la péntada (actor, acto, escenario, motivos y medios para la acción) para comprender el significado completo de una acción comunicativa dada.

La flexibilidad de la propuesta burkeana como base de esta relectura dramatística permite la entrada de otros autores para la configuración del modelo. A través de sus aportaciones, contribuyen a orientar el criterio del investigador para comprender la comunicación que se da en esa escena. Se trata, en concreto, de Robert L. Heath. Hugh D. Duncan, Robert E. Entman y Richard W. Leeman.

Conjugando las teorías de unos y otros, y siguiendo una progresión inductiva, se establecen una serie de categorías cualitativas de análisis a través de las cuales se configura este modelo. Este método, explicado en

el siguiente epígrafe, ayuda al investigador al estudio sistemático y guiado de cómo es la comunicación de cualquier actor en un escenario caracterizado por tratarse de una crisis causada por el terrorismo.

#### **4. RESULTADOS: MODELO DE ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA COMUNICACIÓN EN LA ESCENA**

La relectura dramática del terrorismo que se ha hecho tiene su origen en Burke, que sienta la base para las contribuciones de los demás autores, por lo que el análisis que aquí se presenta partirá también de ahí para la construcción metodológica. Las características de la teoría burkeana hacen también que este modelo no sea el de un análisis de contenido cualitativo al uso, sino que se trata de un análisis cualitativo de la comunicación en la escena.

Burke considera que la clave de cualquier transacción comunicativa es la escena, pues conociendo todos los elementos que la componen puede iluminar el significado completo de una acción comunicativa. En el caso del terrorismo esto se hace especialmente evidente, pues el cálculo terrorista planifica el escenario más propicio a sus intereses. Una estrategia comunicativa de respuesta a un atentado terrorista debe atender a los mismos elementos del escenario que los terroristas han proyectado. Y para que su estudio recoja esta particularidad es necesario que el análisis cualitativo verse sobre todos los elementos que se dan en la escena y que influyen en la comunicación, la definen y son imprescindibles para comprender su significado. Por lo tanto, este análisis estudia la comunicación y su escena: tanto los aspectos discursivos o verbales como los no verbales (temporales, simbólicos, gestuales, icónicos...).

De forma inductiva se sistematiza el modelo, cuyas categorías son las siguientes:

- La escena de la comunicación (macro-análisis). La péntada dramática de Burke es la herramienta para describir la escena en la que tiene lugar la comunicación del gobierno, es decir, el escenario provocado por el atentado terrorista. Dada la importancia de la escena para este modelo, es necesario partir de ella.
- La comunicación en la escena (micro-análisis). Una vez descrito el contexto en el que tienen lugar las declaraciones, las aportaciones de los demás autores funcionan como categorías de micro-análisis

que estudian todos los elementos comunicativos: los verbales y los no verbales.

- Categoría narrativa. Aplica la aportación de Heath a los aspectos más discursivos. Se analizan las declaraciones del gobierno midiendo su respuesta a esa exigencia retórica a través de su narración de crisis. Está centrada en aspectos como la definición que esos mensajes hacen de la crisis, la adecuación de su contenido, el rol del portavoz, el ritmo de la comunicación y las relaciones con los medios de comunicación.
- Categoría de resonancia cultural. Con la propuesta de Entman se coteja si la interpretación que el gobierno promueve a través de su discurso coincide con la de las audiencias. Para ello se observa la cobertura informativa, donde el análisis se focaliza en dos puntos. Primero, hay que comprobar si el medio recoge en mayor o menor medida las declaraciones del gobierno y desde qué enfoque lo hace: apoyando la interpretación oficial o la del propio medio. Segundo, es necesario observar en aquellas informaciones relativas a la reacción ciudadana, qué grado de acuerdo o desacuerdo muestran con el mensaje gubernamental.
- Categoría de autoridad democrática. Tomando como base a Duncan y a Leeman, en primer lugar, se pregunta cómo es la comunicación del gobierno siguiendo los parámetros establecidos por Leeman, es decir, buscando si se dan razones que permiten el debate de ideas, si se proporciona una información plena. En segundo lugar, se analiza qué dice esa comunicación sobre la relación existente entre gobernantes y gobernados y cómo ha podido influir esa relación durante la crisis en contrarrestar los efectos del terrorismo.

Todas estas categorías únicamente orientan la mirada del investigador, que debe ir aplicándolas de forma intuitiva sobre el objeto de estudio. Como toda formulación cualitativa, gran parte del peso del estudio recae en la pericia y en la subjetividad del académico. Esto significa que, aplicando esta misma metodología, distintos académicos pueden alcanzar conclusiones diferentes, mucho más teniendo en cuenta que el modelo parte de la escena, un elemento más poliédrico y versátil –y, por lo tanto, abierto– que otros más empleados como por ejemplo, el actor-emisor o el acto-mensaje.

## 5. CONSIDERACIONES FINALES

La flexibilidad de la propuesta burkeana como base de esta relectura dramática permite la entrada de otros autores para la configuración del modelo propuesto. Esta perspectiva integradora es imprescindible para entender el terrorismo como fenómeno comunicativo y poder analizar de forma global (y no sólo parcialmente, como ocurría hasta ahora) la respuesta que se le da desde un gobierno.

Esta comunicación no tiene otra pretensión que la de ser una exégesis epistemológica de esa aproximación comunicativa que subyace al modelo, una explicación del camino que el investigador ha recorrido desde la teoría de Burke hasta la constitución del método, pasando por las contribuciones de Heath, Duncan, Entman y Leeman. En definitiva, se presenta como una posibilidad más de ayuda al investigador para un estudio sistemático y guiado de cómo es la comunicación de cualquier actor gubernamental en un escenario caracterizado por tratarse de una crisis causada por el terrorismo.

### Referencias Bibliográficas

- BROCK, Bernard L. 1990. "Rhetorical criticism: a Burkeian approach revisited" en BROCK, Bernard L.; SCOTT, Robert L.; y CHESEBRO, James W. (eds.). **Methods of rhetorical criticism. A twentieth-century perspective**. pp.183-195. Wayne State University Press. Detroit (Estados Unidos).
- BURKE, Kenneth. 1969. **A Rhetoric of Motives**. University of California Press. California (Estados Unidos).
- DUNCAN, Hugh D. 1968. **Symbols in society**. Oxford University Press. Oxford (Reino Unido).
- ENTMAN, Robert M. 2004. **Projections of power: framing news, public opinion, and U.S. foreign policy**. The University of Chicago Press. Chicago (Estados Unidos).
- HEATH, Robert L. 2004. "Telling a Story: a Narrative Approach to Communication during Crisis" en MILLAR, Dan P. y HEATH, Robert L. (eds.). **Responding to Crisis. A Rhetorical Approach to Crisis Communication**. pp. 167-187. Laurence Erlbaum. Nueva Jersey (Estados Unidos).
- JENKINS, Brian M. 1987. The Future Course of International Terrorism. **The Futurist**. Vol. 21. Nº 4: 8-13.
- LAQUEUR, Walter. 1980. **Terrorismo**. Espasa Calpe. Madrid (España).

- LITTLEJOHN, Stephen W. 1989. **Theories of human communication**. Wadsworth Publishing Company. Belmont (Estados Unidos).
- LEEMAN, Richard W. 1991. **The rhetoric of terrorism and counterterrorism**, Greenwood Press. Connecticut (Estados Unidos).
- MARTIN, Manuel y LÓPEZ-ESCOBAR, Esteban. 1992. “La teoría dramática de las comunicaciones de Kenneth Burke. Análisis de un caso” en VVAA. **Estudios en honor de Luka Brajnovic**. pp.449-466. Ediciones Universidad de Navarra. Pamplona (España).
- NACOS, Brigitte L. 1994. **The Terrorism and the Media. From the Iran Hostage Crisis to the Oklahoma City Bombing**. Columbia University Press. Nueva York (Estados Unidos).
- NACOS, Brigitte L. 2002. **Mass-Mediated Terrorism**. The Central Role of the Media in Terrorism and Counterterrorism. Rowman & Littlefield. Maryland (Estados Unidos).
- REINARES, Fernando. 2003. **Terrorismo global**. Taurus. Madrid (España).
- RICHMOND, Oliver P. 2003. Realizing Hegemony? Symbolic Terrorism and the Roots of Conflict. **Studies in Conflict and Terrorism**. Vol. 26. N° 4: 289-309.
- SCHMID, Alex P. y DE GRAAF, Janny. 1982. **Violence as Communication. Insurgent Terrorism and the Western News Media**. Sage. Londres (Reino Unido).
- TUMAN, Joseph S. 2003. **Communicating terror: The rhetorical dimensions of terrorism**. Sage. California (Estados Unidos).